مجلّة الواحات للبحوث و الدراسات العدد 7 (2009) : 158 - 171



مجلّة الواحات للبحوث والدراسات
ردمد 7163- 1112 العدد 7 (2009) : 158 - 171
http://elwahat.univ-ghardaia.dz

أهمية التدريب في المؤسسات المصرفية الإسلامية وخصوصياته

سليمان بلعور و عبد الرحمان بن سانية
معهد العلوم الاقتصادية التسيير العلوم التجارية المركز الجامعي غرداية
غرداية ص ب 455 غرداية 47000 ,الجزائر

مقدمة

يشكل العنصر البشري الطرف الرئيسي الذي تبنى عليه رهانات النجاح في أية مؤسسة اقتصادية، وبل في أية دولة كانت وقد خلصت دراسة شملت 192 بلدا إلى أن رأس مال البشري يساهم بما لا يقل عن 64% من النمو في مقابل 16% لرأس المال المادي، و20% رأس المال الطبيعي، الأمر الذي يجعل الاستثمار في المورد البشري استثمارا ضروريا لتحقيق النجاح والتقدم[1].

ويختص التدريب –كجانب من جوانب الاستثمار في الموارد البشرية – بأهمية خا ة بالنظر إلى كونه الأداة المرنة والسريعة التي تسمح للمؤسسات بمواكبة التطور الحا ل في محيطها التنافسي، وما يفرزه هذا التطور من تحديات في مجال تأهيل المورد البشري، ويمكن القول أن التدريب أ بح اليوم شرطا لأية عملية إ لاح أو تطوير وظيفي، ووسيلة لا غنى عنها لتحقيق الأهداف المستقبلية لأية مؤسسة طموحة.

وتحتاج المصارف الإسلامية، مثلها مثل المؤسسات المصرفية التقليدية، إلى التدريب وتطوير مهارات العاملين فيها، بل إن واقع هذه البنوك قد يطرح حاجتها الأكثر من غيرها للتدريب، تبعا لخصو ياتها وما تفرضه من موا فات متميزة في العنصر البشري.

وإذا كانت قواعد التدريب واحدة مهما كانت طبيعة نشاط المؤسسة، إلا أن المؤسسات المالية الإسلامية بحاجة للتركيز في العملية التدريبية على موضوعات ترتبط بخصو ية نشاطها، فكثير من العاملين في البنوك الإسلامية، ليست لديهم فكرة محددة عن مفاهيم أساسية، تشكل جوهر الفروق بين النظامين الإسلامي والتقليدي مثل الربا والغرر ونحو ذلك.

سنحاول في هذه الورقة التطرق إلى إشكالية خصو يات التدريب في المؤسسات المصرفية الإسلامية، وذلك من خلال المحاور التالية:

- التدريب: المفهوم والأهمية؛
- الخصو يات المميزة للمؤسسات المصرفية الإسلامية وحاجتها للتدريب؛
- خصو يات التدريب في المؤسسات المصرفية الإسلامية.

التدريب: المفهوم والأهمية

1– ماهية التدريب

1–1 تعريف التدريب: يعرف التدريب بأنه "الوسيلة التي من خلالها يتم إكساب الأفراد العاملين الأفكار والمعارف الضرورية لمزاولة العمل، والقدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال، أو استخدام نفس الوسائل بطرق أكثر كفاءة، مما يؤدي إلى تغيير سلوك واتجاهات الأفراد"[2].

وقد عرف بأنه "عملية تعلم تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد واتجاهات لزيادة وتحسين أداء الأفراد"[3].

كما عرف بأنه "عملية تزويد الموظف بمهارات ومعارف وقواعد وسلوك لتطوير أداءه، أو لتهيئته لشغل وظيفة أعلى في المستقبل"[4].

1–2 أهمية التدريب: مهما كانت قيمة وأهمية عملية الاختيار في اجتذاب المؤسسة لأفراد ذوي قدرات ومهارات معينة، فإن هذه القدرات والمهارات في حاجة إلى قل ودعم مستمر؛ لتنمية مواهب الأفراد وإكسابهم مهارات ومعارف جديدة تمكنهم من النهوض بأعباء وظائفهم الحالية على نحو أكثر فعالية، ولا تقتصر جهود التدريب على الوظائف الحالية التي يشغلها المتدربون وإنما أيضا إعدادهم لتولي الوظائف ذات المستوى الأعلى والمسؤوليات الأخرى.

بالإضافة لذلك تظهر أهمية التدريب في الجوانب التالية[5]:

أولا– أهميته بالنسبة للمؤسسة:

– ضمان أداء العمل بفاعلية وسرعة واقتصاد، وسد الثغرات التي توجد بين معايير الأداء التي يحددها الرؤساء وبين الأداء الفعلي للعاملين.

– ربط أهداف العاملين بأهداف المؤسسة؛

– بناء قاعدة فعالة للاتصالات والاستشارات الداخلية.

– ضمان استقرار المؤسسة ومرونتها، فالأفراد المدربين هم بمثابة أ ل من الأ ول الهامة في المؤسسة، يعملون على ضمان استقرارها ومرونتها من خلال مدها بالقدرة على الاستمرار مهما حدث من تغيير وبالقدرة على التلاؤم والتكيف مع التغيرات والمستجدات.

ثانيا– أهميته بالنسبة للأفراد العاملين:

– ترغيب الفرد في عمله، باعتبار أن زيادة إنتاجه مرهونة برغبته في أداء العمل؛

– رفع الكفاية الإنتاجية للفرد عن طريق إتاحة الفر ة أمامه لكي يقف على كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتقني، وما يترتب عليه من تطور في فنون وأساليب العمل.

– يوفر للفرد فر ة الترقية والتميز في العمل؛

– تخفيض عدد حوادث العمل، خصو ا تلك الناجمة عن ضعف الكفاءة والمهارة.

ثالثا– أهميته في تطوير العلاقات الإنسانية:

– تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد العاملين؛

– رفع الروح المعنوية لأفراد القوى العاملة بالمشروع نتيجة إلمامهم بأبعاد العمل ومهاراتهم في أدائه واهتمامهم به؛

– تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحا لة في المؤسسة.

1–3 مبادئ التدريب

أولا– التدريب نشاط ضروري ومستمر، وليس كماليا ولفترة معينة: أي أن التدريب ليس أمرا كماليا تلجأ إليه الإدارة أو تنصرف عنه باختيارها، لكنه نشاط ضروري ومهم. فبعد اختيار الفرد لشغل وظيفة معينة تأتي عملية الإعداد والتهيئة، وتهدف هذه العملية لتعريف الفرد بالعمل المسند إليه.

ثانيا– التدريب نظام متكامل: يقصد بذلك أن هناك تكامل وترابط في العمل التدريبي، فهو ليس نشاطا عشوائيا. ويتضح التكامل في نظام التدريب من خلال ما يلي[6]:

*** التكامل والتجانس الإيجابي بين المكونات الأساسية التي يقوم عليها التدريب وهي:**

– الأفراد المطلوب تدريبهم؛

– الخبرات والمعارف والمعلومات المطلوب إكسابها للمتدربين؛

– القائمين بالعمل التدريبي من مديرين ومسؤولين آخرين؛

– المشكلات التي تعاني منها المؤسسة.

*** التكامل في الأنشطة التدريبية، والتي تتمثل فيما يلي[7]:**

– تو يف وتحليل الأوضاع والأنماط التنظيمية والإدارية؛

– تو يف وتحليل العمليات والإجراءات؛

– تو يف وتحليل سلوك الأفراد وتقييم أدائهم؛

– تحديد الاحتياجات التدريبية؛

– إعداد المدربين؛

– تنفيذ ومتابعة وتقييم البرامج التدريبية.

*** التكامل في نتائج التدريب؛ إذ ينبغي أن يتوافر قدر كاف من التكامل والتوازن بين النتائج الاقتصادية والمتمثلة في انخفاض النفقات، تقليص وقت أداء العمل، تحسين النتائج،**

والنتائج السلوكية التي تتمحور حول السلوك الجديد للمتدربين وعلاقاتهم الإنسانية ومدى تحمسهم للعمل، والنتائج المتعلقة بالخبرات والكفاءات البشرية اللازمة لأداء العمليات.

ثالثا– التدريب نشاط إداري وفني: بما أن التدريب عمل إداري فينبغي أن تتوافر فيه مقومات العمل الإداري الكفء، ومنها وضوح الأهداف والسياسات، توازن الخطط والبرامج، توافر الموارد المادية والبشرية، وأخيرا توافر الرقابة المستمرة.

ويعتبر التدريب عملا فنيا أيضا لأنه يحتاج لخبرات متخصصة أهمها خبرة متخصصة في تحديد الاحتياجات التدريبية، وإعداد برامج تدريبية، وأخرى متخصصة في تنفيذ هذه البرامج ومتابعتها وتقييمها.

رابعا– التدريب له مقومات إدارية وتنظيمية: يستند التدريب إلى مقومات إدارية وتنظيمية هي:

– وجود خطة للعمل تحدد الأهداف والأنشطة، وتوفر الإمكانيات اللازمة لأداء هذا العمل؛

– توافر القادة والمشرفين الذين يحصل منهم الموظف على المعلومات الأساسية والتوجيه المستمر؛

– توافر نظام سليم لاختيار وتعيين العاملين؛

– توافر نظام مستمر لتقييم أداء وكفاءة العاملين، حتى يمكن تحديد الاحتياجات التدريبية؛

– تور نظام للحوافز المادية والمعنوية.

1–4 أنواع التدريب

أولا– التدريب في المرحلة الأولى من التوظيف: هذا النوع من التدريب يحصل عليه الفرد حديث الالتحاق بالوظيفة، ويعتبر بمثابة تقديم وتعريف بالعمل وبالمؤسسة.

ثانيا– التدريب في المراحل المتقدمة من العمل: وينقسم إلى ما يلي:

* **التدريب بغرض تجديد العمليات:** يتضمن هذا النوع من التدريب المعلومات الجديدة التي ينبغي أن تقدم للموظف في التخصص الذي يمارسه، وتدعو الحاجة دائما إلى تعميم هذا النوع في كافة التخصصات، لأن التطورات في نظم المعلومات والتقنية الحديثة تلزم إجراء بعض التغييرات والتجديدات الأساسية.

* **تدريب القيادات الإدارية:** يهدف هذا النوع من التدريب إلى تزويد المديرين والمشرفين بمهارات ومعارف إدارية وإشرافية لتقلد منا ب عليا في المؤسسة، وذلك لتنمية قدراتهم الشخصية في تسيير العمليات الإدارية مثل: التخطيط، التنظيم، الرقابة، اتخاذ القرارات القيادية، التنسيق والاتصال.

1–5 طرائق التدريب: وتتم عملية التدريب باستخدام عدة طرق من أهمها[8]:

أولا– التدريب في مواقع العمل: وفق هذه الطريقة يكون التدريب في موقع العمل، حيث يتم وضع الفرد العامل في موقع العمل الفعلي الذي يكون ممارسا له بصورة مباشرة، ويقوم المدرب بممارسة العمل أمام المتدرب.

ثانيا– تدوير العمل: وفقا لهذا الأسلوب تتم عملية نقل الأفراد العاملين داخل المؤسسة من قسم إلى آخر أو من عمل لآخر، ويصحب هذه العملية التوجيه من قبل المدرب لتعريف الفرد

بالعمل الجديد المنقول إليه.

ثالثا– التدريب في بيئة مماثلة للعمل: تتم بموجب هذا النوع تهيئة مكان مجهز بكافة مستلزمات ومعدات مشابهة لما هو موجود في مكان العمل الأ لمي للتدريب عليه، وهذه الطريقة تهيئ العامل لنقل ما تعلمه في بيئة التدريب إلي بيئة العمل.

رابعا– المحاضرات وعرض الأفلام: إن هذه الطريقة تعتمد بصورة أساسية على الاتصالات بدلا من الالتحاق بالعمل، وتعد من الأساليب التدريبية الشائعة، وذلك لقلة تكلفتها وأهميتها في نقل المعلومات والمعارف، وبصورة خا ة المعارف النظرية كمفاهيم وأسس مرتبطة بالعمل.

خامسا– تمثيل الأدوار: تتيح هذه الطريقة للأفراد التعامل مع الموقف الفعلي والأفراد الذين يعملون في هذا الموقف، وبموجبها توكل للمشاركين أدوار يطلب منهم التصرف إزائها وكأنهم في الواقع. وتوجه هذه الطريقة عادة إلى القيادات الإدارية، ومختلف المجالات التي تتطلب مهارات سلوكية في التعامل مع الآخرين.

سادسا– تدريب الحساسية: يركز على العلاقات الشخصية التبادلية بين مجموعة المتدربين، ويتيح لهم رؤى حول كيفية تصرف الفرد ضمن المجموعة، وكيفية إدراك الآخرين بهذا التصرف. يهدف هذا النوع من التدريب إلى زيادة إحساس الفرد بأثر انفعالاته وسلوكه على الآخرين وأثر سلوكهم عليه، كما يهدف إلى تطوير المعارف والقيم، وتنمية مهارات سلوكية لمجموعة أو مجموعات مستهدفة، من خلال التفاعل الجماعي و راع الآراء والتعلم[9].

1–6 تقويم التدريب: هناك وسائل كثيرة لتقويم التدريب من أهمها[10]:

– التقويم عن طريق الدراسة المقارنة: ويتم عن طريق المقارنة بين مجموعتين مع تحليل العوامل التي جعلت أحد المجموعتين أكثر استفادة من المجموعة الأخرى.

– تقويم البرنامج بواسطة المشرفين: وهذا النوع أكثر شيوعا؛ لأن المشرفين على العمل من أكثر الناس حساسية لنواحي الضعف في العمل، وإدراكا لأثر التدريب في رفع مستوى الأداء.

– الامتحان كوسيلة من وسائل تقويم التدريب: وذلك لمعرفة مقدار ما اكتسبه المتدربون من خبرات ومهارات يستطيعون تطبيقها في ميدان العمل.

– التقويم عن طريق الأدلة من ميدان العمل: والمقصود به أن يقوم المشرفون على التدريب بعد انتهاء البرنامج بتصميم بطاقة متابعة تنقسم إلى ثلاثة أقسام:

* قسم يشمل بيانات عامة عن المتدرب وظروفه الاجتماعية.

* قسم يتناول التحليل الدقيق لنواحي عمله ومدى إتقانه لكل ناحية وذلك قبل التدريب.

* قسم يتناول التحليل الدقيق بعد التدريب

الخصو يات المميزة للمؤسسات المصرفية الإسلامية، وحاجتها للتدريب

1- مفهوم البنوك الإسلامية: تختلف التعاريف المعطاة للبنوك الإسلامية في بعض الجوانب، حيث تركز أغلبية التعاريف على تمييز البنك الإسلامي بموافقة نشاطه لمبادئ الشريعة الإسلامية لاسيما فيما يخص مسألة الربا، ومن هذه التعاريف نجد تعريف اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية:

"يقصد بالبنوك الإسلامية في هذا النظام تلك البنوك أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي راحة على الالتزام بمبادئ الشريعة، وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذا وعطاء"[11].

وكثيرا ما تركز تعاريف البنوك الإسلامية على بيان الأعمال التي تقوم بها هذه البنوك كالتعريف الذي ينص على أن:

"البنك الإسلامي مؤسسة مصرفية هدفها تجميع الأموال والمدخرات من كل من لا يرغب في التعامل بالربا، ثم العمل على توظيفها في مجالات النشاط الاقتصادي المختلفة، وكذلك توفير الخدمات المصرفية المتنوعة للعملاء بما يتفق مع الشريعة الإسلامية ويحقق دعم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع"[12].

أو "البنك الإسلامي هو مؤسسة تستقبل الودائع وتقوم بكل الأنشطة البنكية باستثناء عمليات الاقتراض والإقراض بفائدة"[13].

وتضيف تعاريف أخرى بعدا أوسع وهو الرسالة التي وجدت هذه البنوك لتأديتها والتي تشكل فارقا جوهريا بينها وبين البنوك التقليدية الربوية، كما في التعريف التالي:

"البنك الإسلامي مؤسسة مالية إسلامية ذات رسالة اقتصادية واجتماعية تعمل في ظل التعاليم الإسلامية"[14].

نلاحظ أن هذا التعريف ركز على عنصر إضافي في تعريف البنوك الإسلامية وهو كونها بنوك لا تسعى فقط إلى تحقيق الربح ِرْفًا، بل البنك الإسلامي بنك احب رسالة يؤديها في المجتمع وليس مجرد تاجر، بنك يبحث عن المشروعات الأكثر نفعا وليس فقط الأكثر ربحا[15].

– من التعاريف التي شملت مختلف الجوانب المذكورة – وإن كان يعاب عليه أنه تعريف طويل نوعا ما – التعريف التالي:

"البنك الإسلامي منظمة مالية ومصرفية اقتصادية واجتماعية، تسعى إلى جذب الموارد من الأفراد والمؤسسات وتعمل على استخدامها الاستخدام الأفضل، مع أداء الخدمات المصرفية المتعددة، وتعمل على تحقيق العائد المناسب لأ حاب رأس المال، كما تساهم في تحقيق التكافل الاجتماعي في المجتمع، وتلتزم بمبادئ ومقتضيات الشريعة الإسلامية، وذلك بهدف تحقيق الإيجابية الاقتصادية والاجتماعية للأفراد المؤسسات مع مراعاة ظروف المجتمع"[16].

2 – الخصو يات المميزة للبنوك الإسلامية: توضح التعاريف السابقة جانبا من الخصو يات التي تتميز بها البنوك الإسلامية عن نظيراتها من البنوك التجارية الربوية، وهي:

2–1 المرجعية الشرعية: إن البنوك الإسلامية بنوك تلتزم وفق ما يقضي به قانون إنشائها مراعاة أحكام الشريعة الإسلامية، هذا الالتزام يتضمن إعطاء بعد أخلاقي لنشاط هذه البنوك لا نجد نظيرا له في البنوك التقليدية التي يجمح بها التهافت إلى تعظيم الربح إلى تجاوز حدود الأخلاق، وقد ظهر هذا واضحا في الأزمة المالية العالمية الحالية التي كان من أعمق أسبابها جشع البنوك لتعظيم أرباحها والذي دفعها إلى التوسع في المديونية دون النظر إلى المخاطر الكبرى التي يتعرض لها النظام المالي (وبالتالي مصالح المجتمع) في الأجل طويل.

ومن أهم جوانب هذا الالتزام الديني الأخلاقي نجد:

أولا– عدم التعامل بالفائدة: فالفائدة التي تشكل الأساس الذي تبني عليه البنوك الربوية ربحيتها يعتبر أمرا محرما بالنسبة للبنوك الإسلامية بنص القرآن الكريم "يَأَيُّهَا الذِينَ ءَامَنُوا اتّقُوا اللّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَاَ إِن كُنتُم مُّومِنِينَ"، وهو الخا ية الأولى التي تميز البنوك الإسلامية والتي كانت راء جعلها أقل عرضة للأخطار التي تنجم عن الأزمات المالية والمصرفية .

إن الفائدة في جوهرها هي نظام استغلال لصالح طرف واحد هو البنك على حساب الإضرار بمصالح الفرد المقترض، وهي في الوقت ذاته من أهم المخاطر التي يواجهها البنك التجاري حيث تؤدي إلى إفلاسه في كثير من الأحيان، كما هو الحال في الأزمات المالية والمصرفية، والتي أبرزها الأزمة المالية العالمية الأخيرة.

ذلك أن سعر الفائدة هو معاملة لا تخلق أية قيمة مضافة، لأن القطاع الحقيقي هو مصدر الثروات ومصدر خلق القيم المضافة في الاقتصاد، بل تساهم في فصل المديونية عن الثروة، وبسبب تحول الرأسمالية إلى نظام مقامرة في ظل الأدوات المالية المستحدثة أ بح نمو المديونية يتم بشكل أسرع بكثير من نمو الثروة وهو ما يخلق الهرم المقلوب. وهذا ما تؤكده الإحصائيات حيث بلغ نمو الدين في الاقتصاد الأمريكي في الفترة 1976–2007 نسبة 36% بينما لم تَنْمُ الثروة سوى بنسبة 20% في نسبة الفترة.

من ناحية أخرى، فإن سعر الفائدة يشكل معاملة لا أخلاقية تمنح للمصارف والمؤسسات المالية الإثراء على حساب ظلم الأفراد، إذ يقوم منطق الفائدة على منح سعر فائدة على الودائع التي تستقبلها البنوك أقل من سعر الفائدة على القروض التي تمنحها، بالإضافة إلى أن جدولة الديون (تأخير آجال استحقاقها) يعني تحميل المدين تكلفة إضافية برفع سعر الفائدة، مما يساهم في تضخيم المديونية دون نشاط منتج ويرتب تضخم القطاع المالي وانفصاله عن القطاع الحقيقي.

لذلك فقد حرم الإسلام التعامل بالربا مهما كان شكله، وجعل الاقتصاد قائما على التداول الفعلي للموجودات، كما حرم نظام جدولة الديون، وأقر مبدأ المشاركة في الربح والخسارة (منع الربح دون مخاطرة) وهي الحالة الواضحة في عدم ضمان البنوك الإسلامية للودائع الاستثمارية.

ثانيا– اعتماد قاعدة الغنم بالغرم: تقوم الصيرفة الإسلامية على قاعدة أساسيه تمثل جوهر تميّزها عن الصيرفة التقليدية وهي أن " النقود رؤوس أموال يتّجر بها لا فيها"[17]، بمعنى آخر

اعتمادها على القاعدة الإنتاجية لا القاعدة الإقراضية، ويتجلى ذلك في استخدام أسلوب المشاركة في التمويل، حيث أن هذا الأسلوب يقضي بتقاسم الأرباح إن وجدت، وأيضا بتقاسم الخسائر إن وقعت، بالإضافة إلى أن موضوع التمويل يخص مشروعات تحقق نفعا للمجتمع. لذلك يرتبط بالقاعدة السابقة قاعدة منهجية أخرى في ممارسة الصيرفة الإسلامية وهي قاعدة: "الغنم بالغرم" أو الربح بالخسارة، وما يرتبط بذلك من الأحكام العملية التفصيلية ومن أهمها:

- مبدأ نظرة الميسرة عند الإعسار
- امتناع غرامة التأخير
- الخسارة على قدر رأس المال دائما
- اعتماد مؤشرات الربح كبديل شرعي لمؤشرات الفائدة الربوية.

2-2 ربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية: والمظهر البارز لهذا الربط هو عدم اقتصار البنوك الإسلامية على الربح كهدف وحيد لنشاطها. فنظريا وجدت هذه البنوك لتعمل على الاضطلاع بخدمة المجتمع والمساهمة في تنميته فيما يرجع إلى نشاطها كمؤسسة مصرفية، ولا يشكل الربح الدافع الأول والوحيد من وجودها كما هو الحال بالنسبة لغيرها من البنوك التجارية الربوية.

إن هذا الجانب النظري الذي أشارت إليه بعض التعريفات المعطاة للبنوك الإسلامية تحت عبارة "بنوك ذات رسالة" يطرح:

- من جهة ضرورة الإشارة إلى أن سعي هذه البنوك لخدمة أهداف المجتمع التنموية لا يعني عدم اهتمامها بالبحث عن الربح.

- من جهة أخرى، مدى التطبيق الواقعي لهذا الالتزام النظري في الممارسات الميدانية للبنوك المتواجدة في العالم تحت تسمية "البنوك الإسلامية"، حيث يثور التساؤل في كثير من الأحيان عن مدى التطابق الفعلي لنشاط البنك الإسلامي مع أحكام الشريعة الإسلامية.

3- خصو يات تستدعي حاجات ماسة إلى تدريب متميز

إن الخصو يات السابقة التي تتميز بها البنوك الإسلامية تبين حاجتها إلى كوادر بشرية ذات موا فات خا ة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تطرح حاجة ماسة إلى برامج تدريبية تتبناها هذه البنوك لفائدة موظفيها للرقي بتأهيلهم المهني إلى المستوى الذي تتطلبه خصو ياتها.

3 -1 الموا فات الضرورية للعامل في البنوك الإسلامية[18]:

- السلوك السوي (الأمانة وحسن الخلق)؛
- الشخصية المتزنة (الخالية من الأمراض النفسية والروحية)؛
- التكوين المستمر المتخصص المزدوج؛
- الر يد الشرعي الكافي؛

- التجديد والتطوير، وسعة الأفق؛
- الديناميكية (ابتكاري، إبداعي، معرفي،...)؛
- التحلي بالروح الجماعية (الانسجام، التعاون، تقاسم الأعباء والمسؤوليات)؛
- القدرة على الإقناع، (شخصية متفتحة وحوارية).

3 –2 أسباب الحاجة إلى التدريب في البنوك الإسلامية: تتعدد الأسباب التي تبين حاجة المصارف الإسلامية إلى تدريب عمالها وتطوير تأهيلهم، ومن بين هذه الأسباب نذكر:

أولا– عدم ملاءمة مخرجات نظام التعليم لاحتياجات العمل: كما ذكرنا فإن أنشطة البنوك الإسلامية تعتمد على مجموعة من المبادئ والضوابط الشرعية؛ الأمر الذي يتطلب ضرورة توافر المعرفة بهذه الضوابط وفهمها من قبل مواردها البشرية، إلا أن المشكلة تكمن في أن هذه البنوك تصطدم بضرورة توظيف كوادر بشرية لم تتلق التكوين المتخصص الضروري لمعرفة تلك الضوابط، والسبب يعود إلى أن النظام التعليمي يغلب عليه التكوين في الصيرفة التقليدية، مما يخلق عدم تطابق بين احتياجات العمل في المصارف الإسلامية ومخرجات النظام التعليمي.

وتشير إحدى الدراسات حول الصناعة المالية الإسلامية عام 2005 إلى أن عدد الموظفين في المؤسسات المالية الإسلامية و ـل إلى 250 ألف موظف، 85% منهم لهم خلفية مصرفية تقليدية[19].

ثانيا– نمو مطرد لا يقابله كوادر متخصصة: إن أحد الأسباب الرئيسية لحاجة البنوك الإسلامية لتدريب مواردها البشرية هو النمو الكبير الذي عرفته الصناعات المالية الإسلامية، حيث بلغ هذا النمو خلال الفترة من 1995 إلى 2006 معدلا يفوق 23%، وهو معدل مرتفع مقارنة مع معدل نمو 15% سابقا، كما أن الصناعة المالية الإسلامية يتوقع لها أن تتجاوز1.3 تريليون دولار لعام 2015 على مستوي العالم وفق آخر الإحصائيات، وأن إجمالي عدد المؤسسات المالية الإسلامية و ـل إلى 339 مؤسسة حتى نهاية عام 2006، ويتوقع أن تبلغ نحو 800 مؤسسة عام 2015[20].

إن هذا النمو المطرد — وبرغم إيجابياته – يحمل في طياته تحديات كبرى على البنوك الإسلامية مواجهتها، يأتي في مقدمتها الحاجة إلى عدد متزايد من الموظفين ذوي الخبرة بالصيرفة الإسلامية، وفي ظل ندرة المتخصصين في هذا المجال يبرز الدور الكبير الذي يلعبه التدريب في مواجهة هذا التحدي.

ثالثا– مشاكل التوظيف: إذ يسجل عدم وجود معايير موحدة لتوظيف العاملين بالبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، حيث يخضع اختيار العاملين في غالب الأحيان إلى العشوائية نسبيا وإلى ضرورات سد النقص، مما يؤدي إلى وجود نوعية من العاملين في البنوك الإسلامية لا تدرك حتى الحد الأدنى من المقومات الشرعية، حتى وجد فيهم من لا يعرف الفرق بين الربح والفائدة، والمرابحة والقرض بفائدة[21]!

يضاف إلى هذا عدم وجود المؤسسات اللازمة لتأهيل العاملين بهذه المؤسسات، وتحديدا التي تعمل في بلاد غير إسلامية وتضطر إلى توظيف غير مسلمين[22].

خصو ـيات التدريب في البنوك الإسلامية:

تتميز البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية عن غيرها بشمولية التدريب، إذ لا يقتصر على الجوانب المصرفية الفنية بل يقترن بذلك، التدريب على الجوانب الشرعية، وهو ليس أمراً تحسينياً بل أنهما يسيران جنباً إلى جنب، بل يعتبر التدريب الشرعي أهم من الجانب الفني، لأنه هو الذي يحقق للبنك الإسلامي خصو يته التي وجد من أجلها.

وبناء على ذلك، يحتاج العاملون بالبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية إلى إعداد وتأهيل متعدد الجوانب، بخلاف العاملين بالبنوك والمؤسسات المالية التقليدية، ويمكن توضيح خصو يات التدريب في البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية من خلال النقاط التالية:

1– مجال التدريب: يشمل إعداد العاملين في البنوك الإسلامية مجالين[23]:

– أحدهما: فني يشتمل على العمل المصرفي التقليدي نفسه لكن مع استبعاد كل المعاملات الربوية.

– والثاني: شرعي يستوعب يغ التمويل والاستثمار الشرعية من مرابحة وبيع بالأجل وسلم واستصناع وإجارة ومضاربة ومشاركات.

ومن ناحية أخرى فإن التدريب الشرعي يجب أن يكون تاماً وشاملاً ومتكاملاً، وليس كالتدريب الفني الذي يمكن أن يتدربه العامل تدريجياً حتى يصل إلى مستوى الكفاءة العالية فيه، ذلك أن التدريب الشرعي يتصل بالأحكام الشرعية التي لا تتجزأ، فهي إما أن تستوفي فيكون التصرف مشروعاً، أو تفقد أو تنقص فلا يكون مشروعاً. ومن الواضح أن التدريب الشرعي هو المقصود بصفة أساسية، لأنه هو الذي لم يأخذ حقه من حيث توفير الآليات المستقرة له، خلافاً لما هو عليه الحال بالنسبة للتدريب الفني.

2– نطاق التدريب: أما نطاق التدريب للعاملين في المصارف والمؤسسات المالية فهو يشمل جميع العاملين في هذه المؤسسات ولاسيما الهيئات الشرعية ثم العاملين الذين يعملون تحت إشرافهم ومراقبتهم، وعليه فإن التدريب الشرعي بالذات ينبغي أن يشمل فئتين هما:

2–1 تدريب أعضاء هيئة الرقابة الشرعية: والمقصود بهؤلاء أعضاء هيئة الرقابة الشرعية الداخلية للمؤسسة (أي وحدات الرقابة الشرعية)، وليس هيئات الفتوى الشرعية.

تتطلب مهام الرقابة الشرعية أن يتوافر في عضو الهيئة التأهيل العلمي والعملي، وذلك بأن يكون متعمقاً في فقه المعاملات المالية، ولا سيما ما يتصل بأنشطة المصارف الإسلامية، كما يجب أن تتوافر لديه المقدرة على جمع أدلة اثبات المشروعية لتلك الأنشطة ودراستها وتحليلها.

2–2 تدريب العاملين فنيا وشرعياً: يقصد بالتدريب الفني للعاملين تدريبهم على الجوانب العلمية والنظرية والجوانب التطبيقية والفنية والوسائل التقنية لمزاولة العمل المصرفي الإسلامي بمختلف جوانبه، وبناء على ذلك يمكن أن يشمل التدريب الفني الجوانب التالية[24]:

– تدريب ملائم في الأعمال المصرفية والمحاسبية والاقتصادية والمالية بما في ذلك التحليل المالي

وإنشاء المشروعات الاقتصادية.

– تدريب ملائم على الوسائط الآلية كالأجهزة والأنظمة المالية والحاسوبية والإنترنت وغيرها.

– تدريب ملائم على فنون المراجعة والتدقيق القانوني والمحاسبي الذي يجري تطبيقه على المصارف والمؤسسات المالية التقليدية.

أما التدريب الشرعي فهو يشمل بالإضافة إلى الجوانب الفنية السابقة المتطلبات الشرعية في العمل المصرفي الإسلامي والتي تتضمن المجالات التالية:

– يغ التمويل والاستثمار الشرعية؛

– المراجعة الشرعية الداخلية أو الخارجية؛

– أ ول الاقتصاد الإسلامي وفقه المعاملات المالية الإسلامية, أ ولا وفروعا؛

– فتاوى وقرارات وتو يات الهيئة الشرعية للمؤسسة؛

– المعايير الشرعية والمحاسبية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية؛

– الفتاوى والقرارات والتو يات الصادرة عن الندوات والمجامع والملتقيات الفقهية؛

– ماهية المؤسسات المالية الإسلامية وأنشطتها والفروق بينها وبين المؤسسات المالية التقليدية؛

– التأمين التكافلي وضوابطه و يغه والفروق بينه وبين التأمين التقليدي؛

– قواعد السلوك المهني الإسلامي؛

– التركيز في التدريب على الحوكمة أو الإدارة المؤسسية السليمة لارتباطها بمبادئ شرعية أساسية تتمثل في الأمانة والاستقامة والإتقان والبعد عن الغش والتدليس.

3– تدريب العاملين على قواعد السلوك المهني الإسلامي: بالإضافة إلى التدريب الفني والشرعي يتطلب العمل في المؤسسات المالية الإسلامية تدريبا على قواعد السلوك المهني الإسلامي؛ حتى يتم إرشاد العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية إلى ما ينبغي مراعاته من قيم وسلوك أخلاقي في مزاولتهم هذه المهنة.

وتنقسم قواعد السلوك الأخلاقي القواعد الثلاث التالية[25]:

3–1 قواعد السلوك الذاتية المؤثرة في الأداء الوظيفي: من أهمها:

- مراقبة العبد لربه في السر والعلن "مراقبة ذاتية"؛
- التمسك بالشريعة بامتثال أوامرها وكذلك اجتناب منهياتها؛
- إحقاق الحق وإبطال الباطل واجتناب هوى النفس ومحاباة الأقرباء والأ دقاء على حساب غيرهم أثناء العمل؛
- الإخلاص في العمل ابتغاء مرضاة الله دون تأثر بالضغوط المختلفة؛

• التزام بالصدق والشفافية في البيانات والإفادات المقدمة في مجالات العمل والمعلومات المقدمة للعملاء وغيرهم، مع الالتزام بأداء الأمانة.

3–2 قواعد السلوك مع أ حاب حقوق الملكية في المؤسسة وأ حاب حسابات الاستثمار والعاملين فيها: من أهمها:

• الاهتمام بتطوير العمل، وتقديم الأفكار المبتكرة، والتشاور لتحقيق ما هو أفضل، وتلقي مقترحات الغير بروح إيجابية ودراستها بجدية مع التقدير لمقدمها؛

• التقيد بأوقات العمل في المؤسسة وبالطرق المرسومة لأدائه بانضباط وإتقان من حيث الكيفية والكمية؛

• الإطلاع على النظم والتعليمات الصادرة عن إدارة المؤسسة والالتزام بتنفيذها شكلاً وموضوعاً؛

• بذل الجهد لاستفادة المؤسسة من الفرص المتاحة لها وعدم تفويتها عليها، وعدم تسخير إمكانيات المؤسسة لغرض شخصي، مع المحافظة على ممتلكات المؤسسة.

• الامتناع عن العمل الذي يخل بالواجب الوظيفي أو يخالف تعليمات المؤسسة، وعدم قبول الرشوة أو الهدايا.

3–3 قواعد السلوك مع عملاء المؤسسة والأطراف الأخرى ذات العلاقة: من أهمها:

• الحرص على تلبية احتياجات العملاء، والمبادرة إلى خدمتهم، مع الرفق في المعاملة والتواضع والحلم؛

• أداء الحقوق لمستحقيها بالعدل من غير محاباة لذوي المصالح المشتركة، أو لذوي الجاه ونحوهم؛

• حفظ أسرار العمل وبيانات العملاء، وعدم إفشائها إلا بحسب الحالات الموجبة لتقديم الإفادات بمقتضى الشرع أو القانون؛

• الجدية في التصرفات الوظيفية مع الإعراض عن اللغو، والابتعاد عن كل ما يسبب النفور والتأذي ويؤدي إلى التفرق والتنازع.

الخاتمة

تتميز البنوك الإسلامية عن البنوك التقليدية بالتزامها بأحكام الشريعة الإسلامية، مما يفرض عليها أعطاء بعد أخلاقي لنشاطها، كما أنها تتميز بربط التنمية الاقتصادية بالتنمية الاجتماعية، والمظهر البارز لهذا الربط هو عدم اقتصار البنوك الإسلامية على الربح كهدف وحيد لنشاطها. فنظريا وجدت هذه البنوك لتعمل على الاضطلاع بخدمة المجتمع والمساهمة في تنميته.إن هذه الخصو يات التي تتميز بها البنوك الإسلامية تبين حاجتها إلى كوادر بشرية ذات موا فات خا ة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تطرح حاجة ماسة إلى برامج تدريبية تتبناها هذه البنوك لفائدة

موظفيها للرقي بتأهيلهم المهني إلى المستوى الذي تتطلبه خصو ياتها.

يرتكز التدريب في البنوك الإسلامية على الجوانب المصرفية الفنية وعلى الجوانب الشرعية، وهو ليس أمراً تحسينياً بل أنهما يسيران جنباً إلى جنب، بل يعتبر التدريب الشرعي أهم من الجانب الفني، لأنه هو الذي يحقق للبنك الإسلامي خصو يته التي وجد من أجلها. ويشتمل التدريب الشرعي في البنوك الإسلامية على تدريب شرعي بأ ول المعاملات الإسلامية، بالإضافة إلى تدريب أخلاقي مهني لربط القيم المهنية بأ ولها الشرعية.

الهوامش

[1] تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2002، البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، ص 6.

[2] سهيلة محمّد عباس وعلي حسين علي, إدارة الموارد البشرية، عمان، دار وائل، الطبعة01، 1999 ص107.

[3] راوية محمّد حسن, إدارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية –، الإسكندرية، الدار الجامعية، 1999، ص167.

[4] حسين حسن عمار, إدارة شؤون الموظفين– مبادئ الأسس العامة والتطبيقات–, السعودية، مطابع معهد الإدارة العامة، 1991, ص 217.

[5] سهيلة محمّد عباس وعلي حسين علي, مرجع سبق ذكره, ص109.

[6] علي السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، القاهرة، مكتبة غريب، 1985، ص355.

[7] نفس المرجع، ص356.

[8] ـلاح عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 1999/ 2000، ص 222.

[9] أحمد سيد مصطفي، إدارة التغيير في مواجهة التحديات–رؤية مستقبلية ودليل عمل المنظمات العربية، مجلة آفاق اقتصادية، الإمارات، العدد57/58، أفريل1994،ص 37.

[10] بن زاهي منصور والشايب محمّد الساسي، التدريب كأحد المقومات الأساسية لتنمية القدرات البشرية نظرة سيكولوجية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية 09–10 مارس 2004، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

[11] اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، مصر الجديدة، القاهرة، مطابع الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، 1997، ص10.

[12] عبد المنعم محمّد مبارك وآخر، اقتصاديات النقد والصيرفة التجارة الدولية،الدار الجامعية،القاهرة، 1996، ص173.

[13] **Mabid Ali Al-Jarhi et Munawar Iqbal, Banques islamiques: réponses à des questions fréquemment posées, document périodique n°04, institution islamique de recherche et de formation, p:25.**

[14] محمّد سعيد سلطان وآخرون، الاسكندرية، إدارة البنوك،مؤسسة شباب الجامعة، 989، ص53.

[15] المرجع السابق، ص54.

[16] محمّد ـلاح الصاوي، مشكلة الاستثمار في البنوك الإسلامية وكيف عالجها الإسلام، دار المجتمع دار الوفاء، ط1، 1990، ص03.

[17] أي لا يتجر في بذاتها فيخرج بذلك الصرف وهو بيع النقود بغير جنسها يداً بيد.

[18] فارس مسدور، معايير اختيار العاملين في البنوك الإسلامية.

[19] عبد الحليم غربي، الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بين النظرية التطبيق، مجلة الباحث، دورية سنوية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية بجامعة ورقلة،العدد 06، 2008، ص 52.

[20] تأهيل العاملين التحدي الأبرز في ناعة المصرفية الإسلامية، من الموقع:

http://www.aawsat.com/details.asp?section=58&article=455065&issueno=10647 (10-10-2009)

[21] عبد الحليم غربي، مرجع سابق، ص51.

[22] تأهيل العاملين التحدي الأبرز في ناعة المصرفية الإسلامية، مرجع سابق، ص 2.

[23] دار المراجعة الشرعية، أدوات التأهيل المتكامل للعاملين في المؤسسات المالية الإسلامية ودور الهيئات الشرعية والمعاهد في تدريبهم شرعياً، بحث مقدم إلى: المؤتمر الخامس للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية المنعقد في مملكة البحرين في 19–20 نوفمبر 2005، ص7،8.

[24] نفس المرجع، ص14.

[25] نفس المرجع، ص17–19.